

Der „Einwand“ als Kaufsignal

Vom größten „Verhinderer“ des Verkaufs: Angst!

Interessenten, potentielle Kunden, zögern bei der Kaufentscheidung oft aus Angst vor einer Fehlentscheidung. Verkäufer zögern oft aus Angst vor einem NEIN des Interessenten. Wenn beide zögern - und dies geschieht in neun von zehn Verkaufsgesprächen - dann kommt kein Verkauf zustande.

Tatsache ist: Angst mal Angst gibt noch mehr Angst.

Interessenten haben jedoch ein Recht darauf, dass Verkäufer mutig sind. Wenn Verkäufer zögern, bekommen Interessenten nie, was sie wirklich wollen. Und damit ist keinem geholfen.

Das oberste Gebot für gute Verkäufer ist, dass sie nur dann verkaufen dürfen, wenn ihr Angebot auch tatsächlich zur Nachfrage eines Interessenten passt.

Nur dann!

Doch wenn dies erfüllt ist, dann wird es sogar zu einem Muss. Das Zögern der Interessenten, die Kunden werden sollen, steigt proportional zur Höhe des Anschaffungspreises.

Es ist einfach:

Wenn Interessenten die Ware oder Dienstleistung wirklich möchten, und Verkäufer keinen Mut haben, diese auch wirklich aktiv zu verkaufen, bleibt der Verkauf oft nur ein Traum – für beide Seiten.

Wie also können Verkäufer aktiver werden?

Entscheidend hierfür ist die innere Einstellung der Verkäufer. Sie benötigen eine tiefe Überzeugung, dass ihr Angebot wirklich gut ist. Auf diese Überzeugung folgt automatisch die notwendige Ausstrahlung. Interessenten müssen spüren, dass Verkäufer bei sich selbst auch kaufen würden.

Ein Beispiel:

Wenn jemand ein Ladengeschäft betritt, nach einer Ware fragt und sich beraten lässt, dann ist er bereits interessiert! Dann liegt es am Verkäufer zu handeln.

Keinem der beiden, wirklich keinem, hilft falsche Bescheidenheit.

Tipp 1

Denken Sie anders über Einwände!

Einwände, oder wahre Gründe, sind lediglich Kaufsignale die im Moment noch aus dem Weg geräumt werden müssen. Vermutlich denken Sie jetzt: „Warum sind Einwände denn Kaufsignale?“ Vielfach äußern Menschen Bedenken, auch wenn sie etwas wirklich wollen. Hier schlägt ihre Angst vor einer Fehlentscheidung voll zu. Sie denken: „Ist es das Richtige für mich?“ oder: „Bekomme ich das irgendwo günstiger?“ oder: „Ist es wirklich eine gute Qualität?“ Und jetzt braucht es die Aktivität und Überzeugung des Verkäufers.

Tipp 2

Unterscheiden Sie zwischen den soeben beschriebenen „Einwänden“ und sogenannten „Vorwänden“.

Vorwände sind Argumente des Interessenten, die nichts mit der Wahrheit zu tun haben. Es sind lediglich Äußerungen, die gut klingen. Interessenten möchten sich selbst schützen. Sich selbst und Sie als Verkäufer. Sie sagen nicht: „Sie haben sich heute so ungeschickt angestellt – ich kann jetzt nicht kaufen.“ Sie sagen eher: „Ich überlege es mir noch.“ oder: „Ich muss noch eine Nacht darüber schlafen“.

Verkäufer die nun hellhörig und interessiert sind, hinterfragen diese Antworten!

Sie unterscheiden den Einwand vom Vorwand. Zum Beispiel mit folgender Frage: „Gibt es sonst noch etwas, das Sie zögern lässt jetzt von ... zu profitieren?“ Nach dieser Frage muss die Antwort unbedingt abgewartet werden. *Verkäufer müssen geduldiger sein.* Wenn nun ein weiterer Grund genannt wird, der gegen den Kauf spricht, war der zuerst genannte Grund vermutlich eher ein Vorwand als ein Einwand.

Stellen Sie dann eine „Bedingungsfrage“. Verkäufer: „Das heißt also, wenn ich ... erfüllen kann, dann machen Sie es (oder – nehmen Sie es) ist das richtig?“ Jetzt muss ein klares „JA“ kommen, sonst gibt es immer noch Gründe, die gegen einen Kauf sprechen.

Tipp 3

Seien Sie mutig!

Was kann Ihnen schon passieren wenn Sie ein „NEIN“ hören. Dies bedeutet lediglich, dass noch nicht alle Bedingungen erfüllt sind. Das „NEIN“ ist meist nicht persönlich gemeint, es zeigt lediglich, dass es an Überzeugungskraft fehlt und noch nicht mutig genug auf den Interessenten eingegangen wurde. Lassen Sie sich also voll und ganz auf die Leistungsfähigkeit Ihrer Waren und Dienstleistung und auf Ihre Gesprächspartner ein. Dann werden Sie erleben, dass auch in der heutigen Zeit noch einfacher und mehr verkauft werden kann.

In diesem Sinne: stellen Sie sich der Angst und werden ein guter, mutiger Verkäufer!

Weitere Unterstützung für Ihren Verkauf

Erhalten Sie weitere Verkaufsimpulse und Tipps von Verkaufsexperte Thomas Pelzl!

Regelmäßig erscheinen in dem **Newsletter „Impuls-Tankstelle“** und im **Verkäufer-Blog** auf www.thomaspelzl.de wertvolle Verkäuferhilfen und Vertriebsmaßnahmen für Ihren täglichen Verkauf. Darüber hinaus finden Sie unter www.thomaspelzl.de/verkäufer-hilfen/.de weitere Verkaufswerkzeuge und Tools als **gratis Downloads und Reports**, z.B. für Zusatz- und Messeverkauf.

Verkaufsprofi Thomas Pelzl bringt Sie in die nächste Stufe des Verkaufs und bietet mit seinem Experten Know-how außergewöhnliche und einzigartige Verkaufstrainings – ob direkt bei Ihnen im Unternehmen, auf einer Veranstaltung (**Verkäufer-Camp**) oder **online als APP oder am PC**. Profitieren Sie von der Erfahrung aus über 30 Jahren im aktiven Verkauf und lassen Sie sich sofort inspirieren in den Bereichen **Firmen-Verkaufstraining**, **Messtraining** sowie **Telefontraining**.